

**Experiência:****ESCREVE CARTA****Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos****Responsável:** José Rubens de Queiroz

Cargo: Assessor de Comunicação Social

Integrantes da equipe: folha anexa e em disquete**Endereço:** Rua Mergenthaler, 592 - bloco II - 24º andar - Vila Leopoldina - São Paulo - SP

Tel. contato: (11) 3838-8190/3838-8123

E-mail: jrubens@correios.com.br**Data do início da implementação da experiência:** 11/2001**2) Caracterização da situação anterior:**

Identificação dos problemas que se pretendia resolver: as pessoas com dificuldade em escrever, muitas vezes, eram impedidas de se comunicarem com o “mundo”. Não havia a manutenção dos laços essenciais dos seres humanos com seus familiares e amigos e a comunicação deixava de existir. Aproximar as pessoas era o grande desafio a ser vencido.

3) Descrição da experiência:

Objetivos a que se propôs e resultados visados: o projeto tem o objetivo de atender pessoas simples, que têm dificuldades em escrever cartas e que saíram de suas cidades natais e deixaram para trás muitas lembranças e saudades. A comunicação entre estes dois elos interrompidos, muitas vezes pelo destino, é a melhor forma de aproximar estas pessoas, proporcionando-lhes conforto e alento. Para que esta parceria fosse sucesso havia a necessidade de somar esforços. E foi o que aconteceu. Os Correios e o Governo do Estado firmaram parceria e criaram o “Escreve Cartas”. Com isso, as duas instituições conseguiram reduzir as distâncias e as diferentes realidades sociais – alfabetizados e não alfabetizados, informatizados e não informatizados; reduzir as distâncias físicas – “longe dos olhos”, propiciando aos já socialmente excluídos, a oportunidade de escrever e receber cartas.

Ações realizadas:

1º - Contato com Governo do Estado

2º - Desenvolvimento de peças promocionais;

3º - Confecção de estandes;

4º - Seleção de pessoas.

Etapas de implementação:

Primeiro houve uma parceria entre Correios e o Poupatempo. Depois foram escolhidos os postos de atendimento e, por último, voluntários foram chamados para atuarem no Projeto.

Clientela visada: Pessoas simples, normalmente migrantes de estados pobres, que têm dificuldades de escrever cartas.

Concepção da experiência:

A idéia foi incentivada pelo filme “Central do Brasil”, que mostra o trabalho de pessoas que escrevem cartas para analfabetos. Além disso, o projeto florou de uma dificuldade que os próprios funcionários detectavam: inúmeras pessoas que procuravam o atendimento e não sabiam ler nem escrever. Quando sabiam, tinham dificuldades em se expressar.

Participação dos quadros técnico-administrativos, da clientela ou dos possíveis atores envolvidos:

- Participação de colaboradores no desenvolvimento da idéia.
- Treinamento dos empregados.

Mecanismos de transparência, responsabilização e accountability:

Os Correios, como empresa de grande credibilidade junto à população brasileira, sempre buscou facilitar o acesso aos seus serviços, de pessoas de todas as camadas sociais, implementando estas ações com seriedade e transparência. Além disso, os Correios divulgam seus serviços e idéias, nunca deixando seus clientes sem as informações necessárias. Os Correios sempre primaram pela prestação de serviços eficazes, permitindo que a população brasileira se corresponda e envie suas encomendas, independentemente da região em que se encontrem ou da classe social a qual pertencem. O índice de pessoas analfabetas no Estado de São Paulo, segundo dados de 99 do IBGE, chega a 6,2 %, ou seja, 1,6 milhão de pessoas com mais de 15 anos não sabem ler nem escrever. Na grande São Paulo, por exemplo, cerca de 650 mil pessoas são analfabetas. Os Correios têm consciência desse fato e responsabilidade em contribuir através de seus recursos. Os postos do Poupatempo escolhidos foram o de Itaquera e o de Santo Amaro, já que estes são os que mais recebem pessoas carentes. Para se ter uma idéia no Poupatempo de Itaquera e de Santo Amaro, passaram, no mês de julho, cerca de 500 mil pessoas. Está aí mais um ato de responsabilidade e consciência.

Outras informações que demonstrem a adequação da experiência aos critérios do Concurso:

O Prêmio Hélio Beltrão seleciona projetos que se destacam por sua criatividade, alcance e tecnologia utilizadas. O Projeto “Escreve Carta” é digno da participação por utilizar esses três critérios em favor da solidariedade. É criativo por ser pioneiro, possui um alcance sem limites territoriais e, além disso, utiliza a tecnologia dos Correios para ajudar o Brasil a se comunicar, chegando a correspondência ao seu destino com eficiência, independente do lugar e da distância.

4) Mudanças efetivamente ocorridas: Relato da situação atual:

Mecanismos de avaliação de resultados e indicadores utilizados: Os resultados foram percebidos instantaneamente através de depoimentos dos próprios analfabetos. A emoção ao poder se comunicar pela 1ª vez com um parente ou amigo era visível no rosto das pessoas. Cada vez mais as pessoas com dificuldade em escrever estão utilizando esse serviço gratuito e o projeto só tende a crescer.

O principal indicador para demonstrar o resultado positivo do Projeto são os números: cada vez mais pessoas são atendidas nos Postos Santo Amaro e Itaquera: são mais de 21 mil atendimentos por dia e como o serviço está crescendo, a procura está aumentando proporcionalmente.

5) Recursos utilizados

Recursos humanos, financeiros e materiais envolvidos:

Humanos: Funcionários e voluntários

Financeiros: Investimento praticamente nulo já que o Projeto é feito com a ajuda de voluntários.

Materiais envolvidos:

Precisou-se apenas de computadores e impressoras doadas pelo Governo do Estado e papel e cartuchos doados pelos Correios.

Sob a responsabilidade dos Correios

- comunicação visual
- material de divulgação (folders, filipetas, cartazes, faixas, etc.)
- material de consumo (impressos, papel, envelope, toner, cartucho de tinta preto, etc.)
- tarifa social/carta social R\$ 0,01

Mensuração dos custos:

Cerca de Dois mil reais por mês, com materiais e mão de obra.

6) Lições Aprendidas

Soluções adotadas para a superação dos principais obstáculos encontrados durante a implementação: Durante toda a implementação do Projeto poucas dificuldades foram encontradas. A parceria Correios e Poupatempo obteve grande sucesso. Em momento algum houve interesse financeiro, e os Correios estavam preocupados somente com a democratização das informações, tanto que voluntários foram contratados para o projeto, não havendo assim custo com mão de obra. “Escreve Cartas” foi uma experiência que visou a solidariedade e laços humanos.

Conclusão

Sem dúvida a missão do Projeto “Escreve Cartas” é reduzir as distâncias entre as diferentes realidades sociais, humanizando as relações. É uma iniciativa voltada à manutenção das ligações essenciais de uma parte da sociedade mais carente, que hoje já pode contar com o apoio e o conforto de um projeto pioneiro. Voluntários dispostos a ajudarem, tornam reais sonhos que jamais se tornariam concretos. São iniciativas como estas que demonstram que governo e sociedade estão preocupados e atentos em busca alternativas que contribuam para melhorar a realidade de nosso país. Afinal de contas se **comunicar** não deveria ser uma utopia, é sim um direito, direito o qual os Correios estão lutando para conquistar.